

＝消費生活相談員のための判例紹介＝

(消費生活相談員のための裁判外和解事例の紹介)

訪問販売により締結した売買契約を、契約1年後に、退去妨害により困惑してなされた意思表示を根拠に取消して、クレジット既払い金全額を取戻した裁判外和解の事例

和解期日 平成20年9月16日 弁護士 安彦 和子 (第一東京弁護士会)

1 裁判外和解事例の紹介の目的

日を追って複雑化する経済活動の中で発生する消費者トラブルに対処するには、これまで以上に専門的な知識を要するようになった。

解決する基礎となるのは過去に起きた事実である。相談員は事情聴取と資料により、できるだけ正確に事実を把握しなければならない。次に、把握した事実を、どの法律を使うとよりよい解決ができるかという判断をしなければならない。

最近の消費者トラブルは、こうした事実の把握と、適用する法律の判断を駆使しなければ解決できないケースが増えてきた。

そこで、裁判外で解決した和解事例を通して「事実の把握」と「法律の適用」の両面から検討することにより、消費者トラブルの解決の一助となれば幸いである。

2 本件事案の概要

相談者A君は20歳代の独身男性である。

- 平成19年8月上旬、携帯電話から懸賞に応募したところ、甲販売会社(甲社)のB女性営業員の手紙を添えた安物のプレスレットが送られてきた。手紙には「イベント会場のホテルへA君が来るのを楽しみにお待ちしております。」と書かれていた。その後も誘いの電話が2度あった。
- A君は8月17日、イベント会場のホテルに出向いた。B営業員が出て来て挨拶をした後、ネックレスを持ち出して、「このネックレスがとても似合う。」と言い、盛んに勧めて離れなかった。
- A君は、その前にも別の店で同じような手口で2度、高額な絵を買わされたばかりであった。第1の契約は60万円(クレジット手数料を入れると834,000円)、第2の契約は35万円(クレジット手数料を入れると486,500円)であった。
- 勧誘されたネックレスは525,000円でクレジット手数料を入れると729,750円であった。そこで、A君は「クレジットの支払いがあるので、これ以上支払えないし、ネックレスには興味がないので

いらない。」と断わり続けた。

- ところが、B営業員は営業部長の男性を連れて来て、買うようにと2人でA君に迫った。A君は買うと言うまで帰してもらえないと思って、とうとう契約書に住所・氏名を書いてしまったところ、続いてアンケートをとられた。
- A君は、後日送られてきたネックレスを、家族に見つからないように、以前購入した高額な絵と一緒に押入れの奥に隠した。
- A君は契約した通りに、クレジット会社3社に対し、合計で毎月24,100円を、ボーナス時には84,100円を支払い続けていたが、次第に支払うことが困難になり落ち込んでいった。
- 不審に思った母から問い詰められて、A君は3件の契約について話した。母が驚いてA君を連れて平成20年9月2日当弁護士に相談して、事情聴取の結果上記のことがわかった。
- A君がB営業員に誘導され、アンケートに次のような事実と違う回答をしていたこともわかった。
 - 商品の勧誘について一言も告げられず、行き先がホテルなので勧誘を受けるとは思いもよらなかったが、アンケートの「電話で商品勧誘について案内された。」に○印を付した。
 - 1時半にホテルに着き6時に出了たが、アンケートには3時に着いて6時に帰ったと記入した。
 - A君は「金がない。興味がない。」と断わり続けたが、アンケートには「お買い上げまでのお時間は十分満足できた。」に○印を付し、さらに「商品を十分納得して買った。」にも○印を付した。

3 解決に向けた検討

解決に向けて、第1にクーリング・オフによる救済の可否、第2に消費者契約法の困惑による契約の取消しの可否を検討した。

<クーリング・オフによる救済の可否>

クーリング・オフにより契約を解除するには、本

件の販売形態が特定商取引法に関する法律(特商法)に規定する訪問販売の定義に該当しなければならぬ。ネックレスは、指定商品である。店舗といえるには、本件販売行為を行った場所が、誰にも惑わされずに自由に指定商品が選択できるように陳列されている状態が2~3日以上継続していることを要する。A君によると、B営業員がネックレス1点を持ち出してきて勧誘し、同所には商品が陳列されていなかったとのことであり、店舗でないことは明らかである。

もし、同所が2~3日以上指定商品を陳列していた店舗に該当したとしても、販売目的を秘して、イベントとってホテルに呼び出しているの、アポイントメント・セールスによる方法であり、訪問販売に該当する。特商法の訪問販売となれば、次にクーリング・オフの可否を検討する必要がある。A君の場合は契約当日、法定事項記載の契約書を受領し、その後8日以上が経過しているの、クーリング・オフ期間は過ぎていた。

それでは、アンケートに「お買い上げまでのお時間は十分満足できた。」「商品を十分納得して買った。」に○印を付すように誘導されたことが、クーリング・オフ不告知、またはクーリング・オフ妨害となるかということについて考えたが、無理と判断し、クーリング・オフによる救済を断念した。

ただし、このような回答をさせることは、クーリング・オフを思いとどまらせたり、しにくくさせたりするなど、消費者にとってマイナスに作用するので、大いに問題となる販売行為である。

<消契法の困惑による意思表示の取消しの可否>

消費者契約法では、退去妨害により困惑して契約の申込み又は承諾をしたときは、消費者についてのみ取消権が認められている。

取消しをするには業者に退去妨害行為があり、消費者はそのために困惑して意思表示したことを要する。A君は午後1時30分から午後6時までの大半の時間を勧誘された。そして、その間にいく度も断わったにもかかわらず unnecessary 商品を買わされ、未開封状態で商品を保管していたことなどから、困惑して契約を結んだことは明らかである。消費者契約法に基づく意思表示の取消権は、追認することができる時から6ヶ月以内に行使しなければ時効により消滅する。問題は本件において「追認することができる時」がいつかである。追認の要件は、民法で「取消しの原因となっていた状況が消滅した後」と規定されている。

A君の取消しの原因は困惑であるから、困惑の状況がいつ消滅したかがポイントである。「退去妨害

行為から開放された時」と解すると、A君がホテルを出たときとなる。A君が、ホテルを出たのは契約締結日の平成19年8月17日、相談したのは平成20年9月2日であるから、1年以上経過しているので取消権は時効により消滅している。これは業者の退去妨害に基準をおいた考え方である。

しかし、困惑の状況が消滅したか否かは、業者ではなく困惑した消費者に基準をおくべきではないかと解する。なぜなら、困惑の状況の消滅は消費者自身に関する事だからである。A君は、購入した商品を押し入れの奥に隠し続け、欲しくもない商品の代金を支払うことに大いに悩んでいたことなどを考慮して、困惑の状態にあると判断した。

ところがさらに、法定追認という大きな壁がある。追認することができる時以後に、取消すことができる行為について、購入代金の一部でも支払うと追認したもののみなされて、取消しはできなくなる。追認することができる時を退去妨害から開放された時と解すると、A君は既にクレジット代金を支払い続けていたから、法定追認とみなされる可能性が非常に高い。困惑して契約した他のケースにおいても、契約数日後に現金で支払ったり、1ヶ月又は2ヶ月後にクレジット代金自動引落しに備えて銀行口座に振込んだりしている場合は、法定追認と判断される可能性の高いことは同様である。不退去、退去妨害による困惑状況が消滅した基準を、契約場所から離れたときと解すると、法定追認及び6ヶ月の消滅時効の両面で権利行使が著しく制限される。

「困惑状態の消滅」については、消費者を基準において、消費者の心理状況を念入りに聴き出す必要があるように思えてならない。

4 解決

甲社に対して「当代理人に相談するまでA君の困惑状態が継続していたので、困惑により締結した契約を取消す。」との意思表示及び「クレジット会社に対する既払金129,750円を返金せよ。」との文書を送付し、クレジット会社に対しては「売買契約の取消しを抗弁事由として今後のクレジット代金支払拒絶」の文書を送付した。

甲社は取消権が時効により消滅したと反論したが、当方は相談時まで困惑していたことを強調し、これに加えて事実と反するアンケートをとったことや、販売方法にいくつもの問題があったことを指摘したところ、当方の申し入れ通りの和解が成立した。その結果、既払い金が返金され、商品を返品して無事終了した。ちなみに、第1、第2の契約については目下交渉中である。